

# E-Mails

## Die Übersicht der aktuellen geteilten Postfächer

Benennung	Shared Accounts @smartde.coop
Smart Genossenschaft	info@
Smart Mitgliederberatung	members@
Smart Kundenberatung	clients@
Smart Portal no-reply	no-reply@
Lohn eG	lohn.eg@
Lohn BW	lohn.bw@
Smart Generalversammlung	gv@
Smart Jobs	jobs@
Smart Einkauf	einkauf@
Smart Bildungswerk	<a href="#">bildungswerk@</a>
Smart Admin	admin@
Smart Netzwerk für Kreative	<a href="#">netzwerk@</a>

## Persönliche vs geteilte Postfächer

Wir verfügen über 2 Arten von Postfächer: die persönlichen Postfächer ( [vorname.name@smartde.coop](#)) und die geteilten Postfächer (z.B. [info@smartde.coop](#)). Die persönlichen Postfächer werden hauptsächlich für interne Kommunikation benutzt. Die Kommunikation mit Genossen, Kunden, Interessenten findet über die geteilten Postfächer statt.

**info@:** die E-Mail Adresse für Interessenten und Partner-Anfragen. Von hier aus werden die Erstberatungs-Termine vereinbart, die Infosession-Einladungen sowie die Links zum Infopaket verschickt.

**members@:** sobald eine Person Mitglied geworden ist, findet die Kommunikation mit ihr über diese E-Mail Adresse statt

**bildungswerk@:** wenn ein Mitglied über das Bildungswerk angestellt ist, soll es diese E-Mail Adresse für alle Kommunikation benutzen.

Achtung: Mitglieder die sowohl über die Genossenschaft als über das Bildungswerk angestellt sind, müssen bei Genossenschaftsangelegenheiten **members@** anschreiben und bei BW-Angelegenheiten **bildungswerk@**

**clients@:** dieses Postfach ist für die Kommunikation mit den Kunden/Auftraggeber. Man sollte Genossen nicht mit dieser Adresse anschreiben! Wenn das Rechnungsstellungsteam ein Genosse kontaktieren muss, dann vom **members@** aus, damit die Berater Zugriff haben auf dem E-Mail-Ablauf haben.

**no-reply@:** Gelegentlich landen auch hier Anfrage von Mitgliedern, bitte beantworten und darauf hinweisen, dass sie auf no-reply nicht antworten sollen.

## Allgemeine Regel für die Bearbeitung von gemeinsamen Postfächern

- Emails werden soweit wie möglich chronologisch bearbeitet;
- Man benutzt die Farbkategorien um klar zu machen, dass eine bestimmte Email in Bearbeitung ist (persönliche Kategorie erstellen: in Bearbeitung + Kürzel)
- Man versucht die Bearbeitung jeder Anfrage soweit wie möglich zu begleiten; keine Mail wird ignoriert! Ist man unsicher was mit einer bestimmten E-Mail gemacht werden soll, dann fragt man im Chat nach;
- Wird eine Email an das falsche Postfach geschickt, dann wird sie intern an das richtige Postfach weitergeleitet.

---

Version #2

Erstellt: 6 Mai 2024 11:23:58 von Maja

Zuletzt aktualisiert: 20 Januar 2025 16:06:39 von Maja